

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Secara umum tujuan suatu negara adalah untuk mensejahterahkan rakyatnya. Kesejahteraan rakyat dapat terwujud jika pendapatan negara dapat dikelola dengan baik. Pengertian pendapatan negara sendiri adalah semua penerimaan negara (penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah) yang merupakan hak pemerintah pusat dan diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih negara (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara). Penerimaan negara ini digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang pada akhirnya mencakup pada kesejahteraan masyarakat seperti fasilitas kesehatan, transportasi dan pendidikan. Jadi, dimana ada kepentingan masyarakat, disitu timbul pungutan pajak.

Sampai saat ini, pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Menurut UU No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pajak merupakan kontribusi wajib bagi Wajib Pajak (orang pribadi atau badan) kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa (apabila tidak dipenuhi maka akan diberikan sanksi) berdasarkan Undang-Undang, dimana tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dalam memakmurkan rakyatnya. Pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pembangunan harus dapat disadari oleh seluruh masyarakat agar pembangunan dapat terwujud dengan baik dan maksimal.

Peran pajak dalam realisasi penerimaan negara sangatlah besar. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel Realisasi Penerimaan Negara dalam 3 tahun terakhir berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah) 2018-2020**

Sumber Penerimaan	2018	2019	2020
<b>I Penerimaan Dalam Negeri</b>	<b>1.928.110,00</b>	<b>2.029.417,80</b>	<b>2.232.698,00</b>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>1.518.789,80</b>	<b>1.643.083,90</b>	<b>1865702,80</b>
Pajak Dalam Negeri	1.472.908,00	1.603.293,90	1.823.100,20
Pajak Penghasilan	749.977,00	818.564,90	929.902,80
Pajak Pertambahan Nilai	537.267,90	592.790,00	685.874,90
Pajak Bumi dan Bangunan	19.444,90	18.864,60	18.864,60
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0
Cukai	159.588,60	165.760,00	180.530,00
Pajak Lainnya	6.629,50	7.314,30	7.927,80
Pajak Perdagangan Internasional	45.881,80	39.790,00	42.602,60
Bea Masuk	39.116,70	37.500,00	40.002,10
Bea Keluar	6.765,10	2.290,00	2.600,60
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	<b>409.320,20</b>	<b>386.333,90</b>	<b>366.995,10</b>
Penerimaan Sumber Daya Alam	180.592,60	152.214,20	160.358,30
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	45.060,50	79.681,20	49.000,00
PNBP Lainnya	128.574,00	103.781,10	100.945,30
Pendapatan Badan Layanan Umum	55.093,10	50.657,40	56.691,60
<b>II Hibah</b>	<b>15.564,90</b>	<b>1.340,00</b>	<b>498,70</b>
<b>Jumlah</b>	<b>1.943.674,90</b>	<b>2.030.757,80</b>	<b>2.233.196,70</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2020

Dalam tabel di atas terlihat bahwa penerimaan utama negara berasal dari pajak, dimana penerimaan pajak setiap tahun meningkat. Berbeda jauh dari penerimaan negara dari sektor lainnya yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena pajak sangat penting bagi negara, maka dari itu dibutuhkan perhatian lebih untuk mengelola dengan baik sumber penerimaan negara ini.

Agama Islam mengajarkan kepada setiap muslim untuk dapat membelanjakan harta mereka dengan baik dan melakukan kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang ada. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi (WPOP) merupakan salah satu contoh sikap tidak baik. Seperti yang terdapat dalam Q.S Al-Baqoroh ayat 195:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena Allah sesungguhnya menyukai orang-orang yang berbuat baik”

Dari ayat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kita diwajibkan untuk membelanjakan hartayang kita miliki dijalan Allah. Sama halnya dengan melakukan pembayaran pajak, hasil dari pembayaran pajak dapat menghasilkan fasilitas umum yang sangat berguna bagi masyarakat. Pada akhir ayat ini juga dijelaskan bahwa Allah sangat menyukai orang-orang yang berbuat baik, dan membayar pajak adalah perbuatan yang baik karena dapat membantu masyarakat yang kurang mampu. Hal tersebut dikarenakan pajak yang dipungut akan masuk kedalam APBN yang kemudian dialihkan menjadi bantuan-bantuan langsung tunai.

Pada tahun 1984 sistem pemungutan pajak dengan metode *self assessment system* mulai berlaku di Indonesia. Menurut (Astuti, 2015) *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak dalam melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan atas pajak yang wajib dibayarkan secara mandiri. *Self assessment system* ini perlu didukung dengan administrasi pajak dan sistem teknologi. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas layanan pajak untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat sistem inovasi baru dalam pembayaran pajak untuk mendukung

*Self assessment system*. Hal tersebut dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak memenuhi kebutuhannya dalam membayar pajak. Perubahan dilakukan dengan dibuatnya suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta modernisasi sistem perpajakan tersebut ialah diluncurkannya sistem *e-billing*.

Pada tanggal 1 Januari 2016 sistem *e-billing* mulai beroperasi. Sistem *e-billing* memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan sistem tanpa harus datang ke kantor pajak dan mengisi secara manual Surat Setoran Pajak (SSP). Dengan demikian, diharapkan minat masyarakat untuk membayar pajak online meningkat dengan dikeluarkannya sistem *e-billing* (Zulita, Susena, Kannz, Sfenrianto, Bachtiar, & Kaburuan, 2018). *E-Billing* adalah sistem pembayaran elektronik (*billing system*) yang memfasilitasi wajib pajak untuk membayar pajak dengan lebih mudah, cepat, dan akurat. Manfaat dari *e-billing* adalah bahwa wajib pajak dapat membayar pajak dari mana saja dan kapan saja dan menghindari kesalahan dalam pencatatan transaksi (Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015).

Untuk dapat menggunakan *e-billing*, wajib pajak diharuskan untuk membuat kode ID *Billing* terlebih dahulu. Pembuatan kode ID *Billing* dapat dilakukan melalui beberapa aplikasi, yaitu: SSE1, SSE2, dan SSE3. SSE1 merupakan sistem *e-billing* versi pertama, SSE2 merupakan sistem *e-billing* versi selanjutnya yang langsung terintegrasi dengan DJP online, sedangkan SSE3 merupakan sistem *e-billing* yang dibuat sebagai *backup* apabila layanan *e-billing*

SSE1 dan SSE2 mengalami “*error*” (Karyaone, 2020). Tetapi pada awal tahun 2020, DJP mulai menutup laman SSE1 dan SSE3, sehingga pembuatan kode *billing* hanya dapat dilakukan melalui laman pajak.go.id. Selain melalui laman pajak.go.id, pembuatan kode *billing* juga dapat dilakukan melalui Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) atau *Application Service Provider* (ASP), Laman Portal Penerimaan Negara, Bank/Pos Persepsi, atau melalui petugas DJP. Hal ini dilakukan DJP untuk mengintegrasikan sistem *e-billing* dengan *e-filing* dalam satu tautan. Terobosan yang dilakukan oleh DJP ini sebagai bentuk peningkatan kualitas penggunaan sistem *e-billing* sehingga wajib pajak semakin mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ferdian, 2020).

Pada masa pandemi covid-19 ini Direktorat Jendral Pajak mengalihkan layanan pajak ke layanan online. Hal tersebut membuat wajib pajak harus paham dan menerima adanya teknologi baru, mulai dari pelaporan hingga pembayaran secara online atau biasa disebut dengan *e-billing*. Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Bojonegoropun telah menerapkan sistem ini. Wajib pajak perlu mengisi data diri terlebih dahulu melalui <https://kunjung.pajak.go.id/app> untuk bisa mendapatkan nomor antrian sebelum masuk kantor pajak. Pengambilan nomor antrian hanya diperuntukkan untuk wajib pajak yang belum bisa menggunakan layanan online. Setelah mendapatkan giliran pegawai KPP akan mengajarkan wajib pajak untuk dapat mengakses layanan pajak secara online agar tidak perlu untuk datang ke kantor pajak.

Penerapan *e-billing system* sebagai suatu teknologi tidak pernah terlepas dari bagaimana perilaku penggunaannya. Keberhasilan dari penerapan suatu sistem

tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat beroperasi dengan baik, melainkan juga ditentukan oleh tingkat penerimaan Individu dalam menerapkan suatu sistem yang baru. Penerimaan suatu sistem teknologi baru ini dapat dikatkan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi. TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis (1986) yang merupakan perkembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1975). Pengembangan model TRA ke dalam model TAM dengan menambahkan 2 konstuk utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kelebihan utama dari model TAM adalah model yang lebih sederhana tetapi valid (Ilham, 2017).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Novalia dkk (2019). Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan adanya penambahan variabel pengalaman berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ilham (2017), serta variabel norma subyektif berdasarkan penelitian Ratnadi & Widanaputra (2019). Selain itu, penelitian ini dilakukan karena adanya *gap research* dari penelitian Yudista (2017) yang menyatakan bahwa salah satu kenggan masyarakat menggunakan *e-billing* karena sulit untuk mengoprasikannya. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Novalia dkk (2019) menyatakan bahwa pengguna merasa puas karena untuk membayar

pajak karena mudah untuk mengoperasikannya, selain itu *e-billing* dianggap efektif dalam memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna, Pengalaman, dan Norma Subyektif Terhadap Penerapan Penggunaan Sistem E-Billing di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kabupaten Bojonegoro)”**

### **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro?
4. Apakah pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro?
5. Apakah norma subyektif berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk menguji apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *sisteme-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk menguji apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *sisteme-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro.
3. Untuk menguji apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *sisteme-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro.
4. Untuk menguji apakah pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *sisteme-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro.
5. Untuk menguji apakah norma subyektif berpengaruh positif terhadap penggunaan *sisteme-billing* pada WPOP di Kabupaten Bojonegoro.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu, informasi, dan wawasan mengenai sistem perpajakan terbaru serta bagaimana pengaruh diterapkannya *e-billing* dan Pengetahuan Perpajakan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Direktorat Jenderal Pajak khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro dalam

membuat kebijakan. Hal ini berkaitan dalam meningkatkan kualitas sistem *e-billing* di Kabupaten Bojonegoro.